



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil 'alamin, sedalam syukur dan setinggi puji penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat serta salam tidak lupa pula penulis doakan semoga senantiasa Allah limpahkan kepada Nabiullah, Habibullah Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah kepada alam yang terang menerang yang penuh pengetahuan seperti sekarang ini.

Dengan izin dan rahmat Alah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru”**, merupakan karya ilmiah yang disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Sosial pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan karya tulis ini, penulis dapat bantuan dari berbagai pihak baik berupa bantuan moril maupun materil terutama dari keluarga yang tidak pernah lupa mendoakan dan memberikan motivasi, cinta, kasih sayang dan perhatian yang tidak terhingga kepada penulis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih pada semua pihak yang senantiasa mendampingi penulis baik dalam keadaan suka maupun duka, teristimewa dengan tulus hati diucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua saya yang tidak pernah lelah dan menyerah untuk mendorong dan memperhatikan saya mulai dari ayunan hingga saat ini yaitu Jamaluddin (Ayahanda) dan Suhaibah (Almarhumah) (Ibunda) tercinta, yang telah membesarkan dan mendidik kami dengan kasih sayang dan senantiasa memberikan kami semangat dalam bentuk apa pun yang sangat berarti bagi kami, mudah-mudahan setiap pengorbananmu akan menjadi butiran mutiara berupa pahalamu menuju syurga.
2. Dan tak lupa pula nenek saya yang telah merawat dan memberi nasehat kepada saya yaitu HJ. Junaidah yang begitu banyak jasanya dalam membesarkan saya.
3. Buat adikku yaitu: Susi Susanti telah memberikan kepedulian dalam mendorong saya untuk tetap terus berjalan mengejar cita-cita.
4. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor di UIN SUSKA RIAU yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di UIN SUSKA RIAU.
5. Bapak DR. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan baru di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, beserta Wakil Dekan I, II, dan III di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, di UIN SUSKA RIAU.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Bapak DR. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, di UIN SUSKA RIAU
7. Ibu Weni Puji Hastuti, S.Sos, M.KP selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, di UIN SUSKA RIAU
8. Bapak Afrizal, S.Sos, M.Si selaku pembimbing Proposal, dan sekaligus pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, informasi dan arahan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
9. Bapak DR. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Penasehat Akademis, terima kasih atas waktu, nasehat, masukan dan motivasi yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan ini.
10. Bapak-bapak/Ibu-ibu Dosen serta seluruh karyawan/i di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di UIN SUSKA RIAU, yang telah mencurahkan ilmu pengetahuan, mendidik, membimbing penulis untuk menjadikan mahasiswa berwawasan luas, idealis dan agamis dan membantu penulis selama perkuliahan.
11. Bapak Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (Kepala UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yaitu Bapak Tengku Ruzen, SE beserta staff yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam mendapatkan data serta informasi yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi ini.
12. Buat sahabat-sahabat seperjuangan ku yaitu: Hasriani SE, Rahmawati, Masleni Widiyanti SH, Sri Wahyunengsih, Putri Retno Wulandari S.Pd dan adik kost ku yaitu: Rahmatang yang selalu memberikan support dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dukungan yang tak henti-hentinya buat kelancaran penyelesaian skripsi ini dan terima kasih telah memberikan semangat dan doanya selama ini.

13. Buat sahabat PKL ku yaitu: Lisa Wahyuni, S.Sos yang selalu membantu baik dalam hal materi maupun motivasi dan kepeduliannya. Terima kasih atas suka, canda tawa dan segalanya.
14. Terima kasih buat kawan-kawan ANA Lokal C angkatan 2013. Terima kasih atas suka dan duka, canda tawa dan segalanya,
15. Terima kasih buat teman-teman KKN tahun 2016 di Kelurahan Metro Kabupaten Indragiri Hilir, semoga kalian cepat nyusul sejawat yang tidak bisa penulis ungkapkan satu persatu.

Dan pada akhirnya, atas segala bantuan pihak, penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya, semoga ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Pekanbaru, 26 September 2018

Penulis

NURBAYA
11375200167



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.